



Assessment Professional Sales

Toetsanalyse Basiskwalificatie Examinering

Auteur Bertine Blom

Inhoudsopgave

Inleiding

Hoofdstuk 1 Beschrijving van de toets

- 1.1. Bij welk onderdeel van de opleiding hoort de toets en voor welke toets is gekozen?
- 1.2. Wat houdt het vak 'Training professional sales' in?
- 1.3. Waarom heb ik voor deze toets gekozen?
- 1.4. Wat is mijn rol bij dit vak en bijbehorende toets?
- 1.5. Aansluiting bij de onderwijs – en toetsvisie van de opleiding?

Hoofdstuk 2 Analyse van de toets

- 2.1 Constructive Alignment
- 2.2 Validiteit
- 2.3 Betrouwbaarheid
- 2.4 Transparantie
- 2.5 Bruikbaarheid

Hoofdstuk 3 Onderbouwd Verbetervoorstel

Hoofdstuk 4 Feedback

Hoofdstuk 5 Persoonlijke reflectie

Gebruikte bronnen en literatuur

Bijlagen: Voor een overzicht van de verplichte bijlagen en de andere bijlagen verwijs ik u naar de [hyperlink van de pagina basis kwalificatie examinering – toetsanalyse](#). Deze pagina is speciaal door mij ontworpen voor de BKE op mijn website 'Happy Young Power': Focus op kracht en geluk van jongeren en hoort bij dit verslag toetsanalyse BKE.

Inleiding

Sinds 8 februari 2021 ben ik werkzaam bij Hogeschool Rotterdam Business School (HRBS) bij de opleiding Global, Marketing & Sales (GMS). DE HRBS biedt opleidingen aan die opleiden tot het niveau van Bachelor Degree. In dit portfolio basis kwalificatie examinering (BKE) neem ik u mee in de analyse en verbetering van het vak "Training Professional Sales' GMSAL22J2. Training Professional Sales is een tweedejaars vak van de opleiding GMS waarvoor 2 ECTS behaald kunnen worden. Het examen is een assessment met een praktijksimulatie verkoopgesprek.

Doelgroep

De doelgroep bestaat voornamelijk uit studenten die afkomstig zijn van de HAVO. Daarnaast zie je studenten die afkomstig zijn van VWO en MBO-ers. De studenten die van VWO komen hebben de mogelijkheid om een verkort traject te doorlopen. Onze afdeling GMS heeft de ambitie om studenten af te leveren die een Young Professional zijn op het gebied van marketing en sales. Er is een divers pakket van vakken op het gebied van marketing, finance, sales die het fundament zijn van een project per periode die de doorvertaling van deze vakken maakt naar de praktijk. Er zijn totaal drie periodes per schooljaar.

Mijn achtergrond

Mijn achtergrond als bedrijfsjurist, vervolgd door onder andere een post-doctoraal sales- & accountmanager, NIMA B sales en vele andere salestrainer certificeren in het bedrijfsleven maken dat deze afdeling mij zeer aanspreekt. Ook mijn 20 jaar dienstverband bij ING/NN als onder andere accountmanager (5 jaar), salesmanager (4 jaar), salestrainer (3 jaar), cultuurcoach (2 jaar) businessconsultant Business Excellence (3 jaar) en High Performance Teamcoach (3 jaar) geeft mij de mogelijkheid de studenten een goede aansluiting te geven bij de ervaringen in het bedrijfsleven en mogelijke toekomstige banen.

'Last but not least' heb ik, naast de functie bij HRBS, mijn eigen bedrijf 'Happy Business Academy' en ben ik voornamelijk bezig als spreker werkgeluk en het vergroten van werkgeluk in organisaties. Daarnaast inspireer ik jongeren met mijn 2^e bedrijfsconcept 'Happy Young Power' en geef ik hun inzicht in hun drijfveren, kracht, persoonlijkheid en geluk voor het maken van krachtige keuzes voor een gelukkige toekomst! Kortom: met mijn baan als Dedicated Coach Talentontwikkeling, stagebegeleider, Salestrainer 'Training Professional Sales', modulehouder 'Training Professional Sales' en docent 'Designing Your Life' zit in helemaal op mijn plaats bij de HRBS en ik hoop er nog vele jaren te werken met veel plezier.

Graag wil ik de Hogeschool Rotterdam bedanken voor het aanbieden van de opleiding BKE. Daarnaast wil ik bedanken: mijn collega (salestrainer en mede cursushouder) Paul de Jong, hoofddocent Lars Daamen en salestrainer/cursushouder sales jaar 1 Rino Both voor de feedback op het verbeterde beoordelingsformulieren van het vak "Training Professionals Sales'. De docenten BDB, Djoeke Maduro en Mark Aarts, bedanken voor hun kennis, steun en feedback waardoor ik mij heb kunnen ontwikkelen op het gebied van BDB/BKE, mijn collega's Brian, Rino, Karin, Paul van der Zee, Huub, teamlead Marlies de Vette voor de constructieve feedback en complimenten.

En 'last but not least' mijn geweldige medestudenten bij de BDB opleiding voor hun gezelligheid, wijsheid ☺, goede feedback, wat hebben we een geweldige leuke tijd met elkaar gehad! Bedankt ook mijn vier kinderen (Armando, Duco, Liora en Valérie) voor de afgelopen weken extra steun (vooral jullie begrip en het brengen van iets lekkers (ijsje) tussendoor met lieve briefjes) dat ik mij even volledig afzonderde bij het afronden van mijn BDB/BKE. Geloof ik wat je kan, het is meer dan dat je denkt! Zoals Pippie Langkous zei: *'Ik heb het nog nooit gedaan, dus ik denk dat ik het wel kan!'* Met deze instelling vervolg ik graag mijn loopbaan in het onderwijs als werkgelukkige docent!

24 Juni 2022, Bertine Blom



HOOFDSTUK 1 BESCHRIJVING VAN DE TOETS

Inhoud hoofdstuk 1:

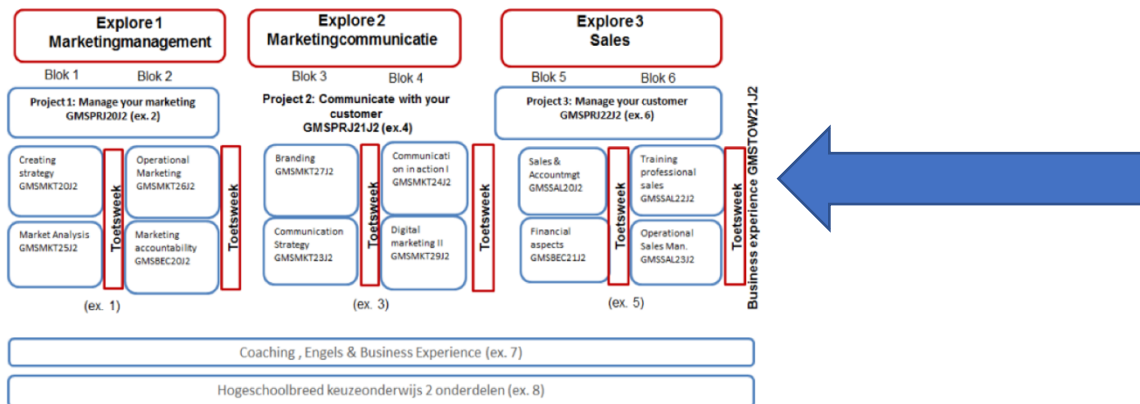
- 1.1 Bij welk onderdeel van de opleiding hoort de toets en voor welke toets is gekozen?
- 1.2 Wat houdt het vak 'Training Professional Sales' in?
- 1.3 Kenmerken van de toets
- 1.4 Waarom heb ik voor deze toets gekozen?
- 1.5 Mijn rol bij het vak 'Training Professional Sales' en bij deze toets?
- 1.6 Aansluiting bij de onderwijs- en de toetsvisie van de opleiding?

In dit hoofdstuk wordt beschreven bij welk onderdeel van de opleiding en module de gekozen toets (salesassessment) hoort. Ook zal ik toelichten wat het vak 'Training professional sales' inhoudt. Als laatste geef ik aan welke toets ik heb gekozen ten behoeve van de toetsanalyse en waarom voor de toets is gekozen. Tenslotte zal ik mijn rol in de begeleiding van de training en het assessment toelichten en zoek ik de aansluiting bij de onderwijs- en toetsvisie.

1.1 BIJ WELK ONDERDEEL VAN DE OPLEIDING HOORT DEZE TOETS EN VOOR WELKE TOETS IS GEKOZEN?

Graag neem ik u allereerst mee in de opbouw van jaar 2 van de community Global Marketing Sales vallende onder Commerciële Economie. Vervolgens zal ik u toelichten voor welke toets is heb gekozen en welke plaats deze heeft in het geheel van vakken en projecten en modules.

Aan de hand van het onderstaande schema 1 kunt u lezen hoe het onderwijs in jaar 2 is opgebouwd in drie periodes.



Schema 1

Jaar twee is onderverdeeld in 3 projecten van 10 weken: Explore 1: Marketingmanagement, Explore 2: Marketingcommunicatie, Explore 3: Sales. De duur van een blok is 5 weken inclusief een examenweek aansluitend. Per blok krijgen de studenten 2 vakken die betrekking hebben op het project van die periode. De toets die ik heb gekozen hoort bij het vak 'Training Professional Sales' en heb ik aangegeven met een blauwe pijl.

1.2 WAT HOUDT DE 'TRAINING PROFESSIONAL SALES' IN?

Wat houdt het vak 'Training Professional sales in ?

In de training Professional sales moet de student laten zien dat hij de verschillende onderdelen beheerst van het commerciële (tafel)gesprek. In het tafelgesprek voert de student in de rol van accountmanager/verkoper een gesprek met de klant (een bedrijf) in een B2B gesprek. Dit gesprek bestaat uit drie verschillende fases die terugkomen in de drie verschillende blokken en afsluitend een assessment. Achtervolgens starten we met blok 1: De openingsfase, we vervolgen met blok 2: De analysefase en we eindigen met blok 3: De aanbod – en afsluitfase en de samenvatting van de 3 fases. Om de student te beoordelen op zijn ontwikkeling vindt tenslotte de toets: het 'salesassessment'.

Learning Portal

De theorie, oefencasussen en checklisten worden vooraf aan ieder blok aangeboden door middel van een learning portal. Er is inmiddels een jarenlange samenwerking met Theo Went van de 'Interaction Groep' die een learning portal heeft opgezet voor de salestrainingen. Voorafgaand aan de trainingen moeten de studenten de content bekijken, opdrachten uitvoeren en voorbereid naar de trainingen komen. De docenten kunnen zien of een student zijn huiswerk heeft gemaakt of dit verzuimd heeft. In de trainingen wordt, na een opfrissing van de voorkennis, dan direct gestart met de praktijksimulaties ofwel rollenspellen. In een bijlage indruk van de portal vindt u afbeeldingen van diverse pagina's van de portal.

Per fase van het verkoopgesprek worden er vaardigheden ingetraind en in de trainingen al direct door de trainer en studenten beoordeeld. In de trainingen worden tips en tops gegeven. Ieder blok heeft een fase met een voorbereidend programma dat de studenten thuis kunnen uitvoeren zodat ze voorbereid naar de trainingen komen.

Onderdeel van de voorbereiding is het bekijken van video's die vooraf zijn opgenomen in een studio met de 'do's en de don'ts' van een verkoopgesprek in de diverse fases. Voor dit schooljaar zocht de Interaction Group een acteur die het voorbeeld mocht innemen van de verkoper. Het was erg leuk dat ze vervolgens aan mij gevraagd hebben die rol in te nemen (alias Valérie). In een professionele studio (met alle voorbereiding van de scripts die daarbij hoort) heb ik praktijksimulaties laten zien met 'hoe het goed gaat' en 'hoe het beter kan'. Voor een impressie van de video's zie de bijlage video 'De openingsfase' en Video 'De analysefase'. Deze impressie heb ik ook toegevoegd als bewijs van mijn rol als vakexpert.

Samengevat de opzet van de trainingen:

Theorie bestuderen voorafgaand aan de les. (1) In de les trainen in praktijksimulaties en beoordelen door docent en studenten onderling aan de hand van een vooraf bekende casus.(2) en bijbehorende observatieformulieren. Hulpmiddel is (digital) Learning Portal: Voorafgaand aan de les in het portal de salesstappen leren en theorie oefenen. Iedere stap afsluiten met uitvoeren van opdrachten en/of beantwoorden vragen. Docent/trainer 'monitort'. Alleen nut om naar de les te komen als theorie bestudeerd is en opdrachten in het portal uitgevoerd. Werken met ½ klas. Ca 12 pers. per sessie. De Training Professional Sales bestaat uit 4 blokken (week 1 t/m week 4). De Assessments vinden plaats in week 4 (1/2 klas) en tentamenweek (1/2 klas). De student voert een verkoopgesprek met alle stappen in het verkoopgesprek aan de hand van een case. De student mag zelf kiezen welke casus hij/zij wilt en kan kiezen uit 'case Hutten' of 'case Efteling'.

1.3 KENMERKEN VAN DEZE TOETS

In de laatste periode 'Explore 3' (zie schema 1) krijgen de studenten het vak 'de training 'Professional Sales' en deze training wordt afgesloten met een eindassessment dat centraal zal staan in mijn toetsanalyse. De toets is het assessment waarbij de student beoordeeld wordt op salesvaardigheden in alle fases van het verkoopgesprek aan tafel.

Kenmerken van dit assessment zijn:

Drie fases: Het verkoopgesprek bestaat uit 3 fases, de openingsfase (Criterium 1 en 2), de analysefase (Criterium 3) en de aanbodfase (criterium 4, 5 en 6) & afsluitingsfase (criterium 7). Afsluitend is er een algemeen criterium 8 met ook non-verbale aspecten. Per fase wordt de student beoordeeld op het beheersen en toepassen van commerciële vaardigheden in een gekozen casus. In dit assessment worden de leerdoelen getoetst aan de hand van een **beoordelingsformulier**. (zie schema 2). Dit formulier is bekend bij de student en aangeboden via de portal. In de trainingen worden observatiesheets gebruikt om elkaar feedback te geven. Deze hebben deels andere criteria dan het assessmentformulier.

Duur: Het assessment bestaat uit een verkoopgesprek van 20 minuten, 5 minuten pauze, toelichting beoordeling aan de student van 5 minuten. **Proces:** Het assessment wordt fysiek afgenomen. **Rollen:** Standaard is de trainer zowel acteur als beoordelaar. In uitzonderingssituaties regelt de trainer zelf een acteur die in het assessment de rol inneemt van inkoper/klant. Deze acteur wordt niet ingetraind, is meestal geen professionele acteur en krijgt na afloop als bedankje een fles wijn. In het beoordelingsformulier assessment zie **schema 2** ([en op website onder bijlage 'oude toets'](#)) (onder verplichte bijlagen) staan de vaardigheden waarop de student 'de verkoper' in het assessment wordt beoordeeld. Aan de hand van het concreet gedrag dat getoond moet worden per leerdoel kan de assessor punten toekennen indien in meer of mindere mate het gedrag getoond wordt. In totaal kunnen er 100 punten verdiend worden en levert de student een 10 op.

Beoordelingsformulier: assessment GMSSA2212 Training Professional Sales, Periode 3, 2020-2021

Datum:

Naam student:

Studentennummer:

Klas:

Beoordelaar/docent:

	Toegekende score:					Score
	1	2	3	4	5	
1. Contact/begroeting gebruikt ijsbreker, kijkt de klant aan geeft visitekaartje						
2. Opening gesprek toont oprechte interesse in klant & zijn/haar bedrijf stelt kort zichzelf/bedrijf/product voor, stelt gespreksstructuur voor						
3. Behoeftenbepaling achterhaalt de kern van het probleem (vat de thema's samen), stelt voldoende open vragen (SPIN-vragen) luistert goed, vat samen, vraagt door (LSD), herkent koopmotieven						
4. Presentatie/argumentatie enthousiast, klantgerichte presentatie, lost 'de pijnpunten v d klant' op toont de oplossing op het juiste moment mbv een goede structuur (BKVB*)						
5. Omgaan met bezwaren gebruikt juiste techniek: blijft rustig, onderbreekt klant niet, veert mee stemt voorwaardelijk in, stelt tegenvragen, isoleert het probleem, buigt om						
6. Onderhandelen toont goede onderhandelingsvaardigheid (prijzen, condities) en legt uit waarom deze positie de oplossing v h 'probleem' is						
7. Afsluiten Herkent koopsignalen, gebruikt technieken (alternatief techn., vooruitlooptechn., try&buy techn., urgentie techn., pitbull techn.) verkoopt dus het 'product' of uitzicht op een vervolggesprek waardoor 'commitment' is ontstaan						
8. Algemeen Ziet er representatief uit, actieve houding, energiek, vriendelijk, maakt goed contact, heeft regie van gesprek in handen, maakt notities						
	20	40	60	80	100	0

*BKVB: Vat **Behoefte** samen, toont de relevante **Kenmerken** v h aanbod, geeft de **Voordelen**
voor de klant daarvan aan, en voert een **Bewijs**

Schema 2
Beoordelingsformulier met
'de toetsvragen' –
beoordelingscriteria
salesassessment.

1.4 WAAROM IS VOOR DEZE TOETS GEKOZEN?

Hieronder een aantal redenen waarom er voor het assessment gekozen is als toets. Allereerst de directe aansluiting bij de beroepspraktijk. Dit assessment is één van de weinige toetsen die de praktijk het meest benaderd en zo het beste aansluit op mijn werkervaring, kennis en dagelijkse praktijk als ondernemer. Dus een grote aansluiting bij mijn passie en drives. Ook ben ik cursushouder van het vak samen met een collega Paul de Jong. Daarnaast de relatie met de andere vakken in dezelfde periode.

1.4.1. Assessment sluit aan bij de praktijk

Allereerst is het assessment een methode die de verkooppraktijk het dichtst benaderd. Er wordt een verkoopgesprek nagebootst waarbij de verkoper de student is en de klant de inkoper van een organisatie. Zelf heb ik jaren lang als accountmanager, salesmanager en salestrainer gewerkt bij Nationale-Nederlanden dus sluit ook mooi aan bij mijn ervaring in mijn beroepspraktijk. De salespraktijk is iets wat ik ook nog dagelijks meemaak vanuit mijn eigen onderneming. Vanuit mijn passie voor sales vind ik het boeiend juist deze toets te kiezen. Daarnaast is het ook een toets waar een aantal zaken te verbeteren valt. (1) Ten tweede is het assessment is een methode waarbij je de skills kunt zien, ervaren en het effect van het gebruiken van de skills kan zien op een verkoop die gehaald moet worden. Het sluit aan bij de vakken die in dezelfde periode ook gegeven worden waar meer de theorie centraal staat. (2) Ten derde kun je in combinatie skills beoordelen en zien aangezien skills elkaar versterken en/of afzwakken. Indien je non-verbale communicatie niet klopt met wat je zegt en wilt uitstralen zal alsnog geen overtuigingskracht plaatsvinden. Vanuit mijn rol als dedicated coach talentontwikkeling sluit het aan bij mijn expertise en passie voor skillsontwikkeling.(3)

1.4.2. Relatie met andere vakken in periode 3

Naast de effectiviteit van de toetsmethode is er ook een duidelijke relatie met de andere vakken in periode drie en overkoepeld trainen van vaardigheden dus van groot belang.

In het eerder getoonde schema 1 laat zien dat er nog 3 andere vakken in de laatste periode.

- Sales & Accountmanagement richt zich op het exporteren van een product of dienst in Nederland naar het buitenland. De student moet met de salesafdeling van het bedrijf contact leggen om vervolgens een exportplan op te stellen.
- In het vak Operational salesmanagement krijgen de studenten inzichten in de belangrijkste trends en de veranderende rol van het vakgebied Sales. Welke consequenties heeft dit voor de organisatie van verkoopactiviteiten en de benodigde competenties van bedrijven en verkopers in de nabije toekomst?
- In het vak Financial Aspects leert de student financiële berekeningen te maken op het gebied van marketing en sales. Hierbij kunt u denken aan de kosten van een marketing campagne, de Return On Investment hierop (ROI), het doorrekenen van salesacties (bijvoorbeeld, sluit nu je telefoon abonnement af en betaal de eerste 3 maanden niks).

Zoals u ziet richt het laatste blok zich heel sterk op gebieden die te maken hebben met sales. De vakken zijn allemaal ondersteunend aan Project 3 waar de studenten in een groep een product of dienst van Nederland moeten exporteren naar het buitenland, specifiek België waar zij ook samenwerken met studenten van de Hogeschool Gent.

Wanneer de training Professional Sales niet gevolgd wordt dan ontbreekt het de student aan vaardigheden om daadwerkelijk het verkoopgesprek te kunnen voeren bij de klant. In de training Professional Sales leert de student onderhandelings technieken, gesprekstechnieken en non-verbale communicatie. In een mondeling assessment kruipen zij in de huid van een verkoper die verschillende casussen krijgt voorgelegd om een organisatie te vertegenwoordigen en producten en diensten aan de man te brengen.

Indien zij deze training niet volgen hebben zij niet geleerd ook in de praktijk een salesgesprek te kunnen voeren met alle commerciële vaardigheden die daarbij horen. Daarnaast zal het lastig zijn voor de studenten om zich te verplaatsen in de rol van een klant, inkoper etc en veel minder gevoel hebben bij wat een klant beweegt, waar zijn behoeften liggen en hoe de kenmerken

van producten doorvertaald kunnen worden op de behoeften van de klant om zo uiteindelijk een goed advies te kunnen geven. Klantgeluk is het uiteindelijke doel. Het vak sluit naadloos aan bij waar Global Marketing Sales voor staat : De student opleiden tot een onderscheidend en commercieel professional!

1.5 Wat is mijn rol bij het vak 'training professional sales' en deze toets?

De rol die ik heb bij deze module is vierledig. Door mijn grote betrokkenheid bij dit vak is de keuze voor toetsanalyse ook een logische. Allereerst ben ik **docent** (= salestrainer) van de 3 salestrainingen van een klas. (1) Tevens ben ik **assessor** bij het beoordelen van de salesassessments (toets). (2) Ook ben ik **acteur** in het assessment en neem de rol in van het bedrijf waar een verkoop moet plaatsvinden de klant). (3) Tenslotte ben ik ook **curshouder** samen met een andere docent/trainer voor het vak 'training professional sales'. (4) Dat betekent dat ik verantwoordelijkheid draag voor de kwaliteit van de trainingen, de communicatie verzorg naar de docenten/trainers en studenten, aanspreekpunt ben voor de samenwerkende externe partijen, voorlichting geef aan de docenten buiten deze opleiding en ook op open dagen het onderdeel 'sales' van GMS vertegenwoordig voor jaar 2.

1.6 Aansluiting bij de onderwijs - en toetsvisie van de opleiding

Onderwijsvisie

De vraag die ik wil stellen is of deze toets in lijn is met de visie van de Hogeschool Rotterdam Business School (HRBS) . De visie van HRBS: 'Hogeschool Rotterdam staat voor onderwijs dat kwalitatief hoogwaardig is en studenten voorbereidt op een veranderend werkveld en een veranderende samenleving. Dat vertaalt zich naar contextrijk onderwijs waarin onderwijs, de beroepspraktijk en praktijkgericht onderzoek vervlochten zijn'.

Daarnaast wordt er op drie manieren gekeken naar leren: **Leren van het verleden:** Hierbij gaat het om het overdragen, verwerven én toepassen van bestaande kennis. In ons onderwijs gebeurt dit op actieve wijze. **Participeren in het heden:** Leren is een interactief proces van participeren in verschillende contexten. **Creëren van de toekomst:** Leren is kennis creatie en dit vindt plaats binnen sociale structuren en samenwerkingsprocessen die kennisontwikkeling en innovatie ondersteunen.

Vier kenmerken die staan voor de cultuur van dit onderwijs: **Inclusiviteit** - Diversiteit als kracht met hoge verwachtingen in het student. (1) **Differentiëren** - Begeleiden van studenten wat past binnen hun talent en vermogens. (2) **Verbinding** - Kleine groepen met persoonlijke aandacht. (3) **Activerende interactie** - Aanzetten tot reflectie, feedback en theoretische verdieping tussen studenten, docenten, professionals en onderzoekers. (4) Voor de volledige weergave van de visie verwijs ik u naar [bijlage toetsvisie GMS](#) De toets is in lijn met de toetsvisie. De studenten worden getoetst op theorie en de toepassing daarvan waarbij alle kenmerken terug komen. Voor in dit vak gaat het om de toepassing van de commerciële vaardigheden in de praktijk.

In een bijlage bij professioneel portret wordt de onderwijsvisie weergegeven. In de visuele weergave die u daarin kunt zien worden de drie domeinen met daarbij de uitgangspunten weergegeven.

In het toetsplan 2020-2021 van de afdeling GMS ([zie bijlage toetsvisie](#)) staat onder toetsing een aantal uitgangspunten die van belang zijn (pagina 9). Zo moeten de toetsen leren ondersteunen (Sluijsmans, 2014); Van der Vleuten, 2018) waarbij toetsen moeten leiden tot inzicht van beheersingsniveau. Ook moet de feedback zo rijk mogelijk zijn. Ook worden de studenten holistisch beoordeeld (...), feedback op handelen en interventies zijn van belang alsmede dat toetsing summatief en formatief plaatsvindt.

Het platform is voornemens de Pyramide van Miller te gebruiken als taxonomie (Miller, 2020). Deze taxonomie komt terug in de toetsing bij de training Professional sales om de kennis, vaardigheden en attitude geïntegreerd te toetsen en het vereiste niveau te waarborgen. Zonder kennis van een salesproces en de diverse fases kun je geen vereiste vaardigheden inzetten en houding is alles bepalend voor een verkoop en overtuigen van een klant.

HOOFDSTUK 2 ANALYSE VAN DE TOETS

Inhoud hoofdstuk 2

2.1 Constructive alignment

2.2 Validiteit

2.3 Betrouwbaarheid

2.4 Transparantie

2.5 Bruikbaarheid

2.6 Analyse van de toets

Inleiding

In dit hoofdstuk zal ik de toets – het assessment – van professional sales analyseren middels de vijf kwaliteitseisen (Bijkerk, 2015). Ik beperk mij in dit hoofdstuk tot het constateren. In het volgende hoofdstuk 3 zal ik een verbetervoorstel doen.

De vijf kwaliteitseisen zijn: Constructive alignment (1), Validiteit (2), Betrouwbaarheid (3), Transparantie (4), Bruikbaarheid.

Voor iedere kwaliteitseis wordt beschreven welke middelen en procedures ik heb gebruikt om het desbetreffende aspect te onderzoeken en welke feitelijke constatering er zijn gekomen uit mijn onderzoek.

2.1 KWALITEITSEIS 1: CONSTRUCTIVE ALIGNMENT

Het principe van **constructive alignment** (Biggs & Tang, 2011) stelt dat de toetsing en de leeractiviteiten in het onderwijs gericht dienen te zijn op de leerdoelen. Volgens dit principe wordt het studiegedrag van studenten voornamelijk bepaald door de toetsing. De leerdoelen, leeractiviteiten en toetsing zijn dan op één lijn met elkaar.

De leeractiviteiten in de les (i.c. de salestraining) zullen gericht moeten zijn op het behalen van de vooraf vastgestelde leerdoelen. De toets (i.c. het salesassessment) behoort gericht te zijn op het toetsen of de leerdoelen uiteindelijk behaald zijn. Daarnaast is het van belang dat de toets congruent is met de toetsvisie van de opleiding en ook met het niveau van de opleiding en het desbetreffende leerjaar. Samenvattend behoort er een logische samenhang te zijn tussen de leerdoelen, de leeractiviteiten en de afsluitende toets.

Om inzicht te krijgen in de constructieve alignment van de toets (i.c. het assessment) onderzoek ik drie punten.

- 1 In hoeverre zijn de leeractiviteiten afgestemd zijn op de leerdoelen?
- 2 In hoeverre worden de leerdoelen daadwerkelijk ook afgetoetst met de toets (i.c. het assessment)?

3 In hoeverre is er congruentie van de toets met de toetsvisie van instituut en de opleiding?

In de toetstabel voor de kwaliteitseis constructive alignment heb ik de benodigde leerresultaten, de onderwijsactiviteiten, de toets- assessmentvragen en de analyse constatering in kaart gebracht. Hiervoor verwijst ik naar de website pagina BKE, onder 'bijlagen' staat het kopje [bijlage 'toetstabel constructive alignment'](#).

Lijn tussen doel, inhoud en huiswerk

In de bovenstaande tabel kun je aflezen dat de genoemde leeractiviteiten deels aansluiten bij de leeruitkomsten. De toetsvragen zijn echter zeer summier in het assessment beschreven zodat mijn kolom 'eindopdracht/toetsvragen' ook zeer summier is ingevuld. Er bestaat dus veel ruimte (subjectief) voor het invullen hiervan en het gevaar bestaat dat iedere assessor daar ook zijn eigen normen aan koppelt. Mede gezien het feit dat de leerdoelen niet concreet genoeg omschreven zijn is er niet voldoende sprake van constructive alignment.

Tijdens iedere bijeenkomst wordt aandacht besteed aan de theorie en het oefenen met de fases van het verkoopgesprek. Het huiswerk is een formatieve methode om de studenten bewust te maken van hun voortgang op de betreffende leeruitkomst. Er wordt aan hen gevraagd om thuis te oefenen met de nieuw geleerde theorie en dit toe te passen in verkoopgesprekken. Dat is een duidelijke lijn tussen het doel van de trainingen, de inhoud van de trainingen en het huiswerk voor en na de bijeenkomst.

Op sommige delen geen concrete beschrijving leerdoelen

- Wanneer de inhoud van de inhoud van de trainingen wordt bestudeerd is te zien dat er aan het begin van iedere training een leeruitkomst wordt uitgelegd aan de student. Omdat het echter om vaardigheden gaat is het belangrijke iedere training te koppelen aan het uiterst concreet beschrijven van de vaardigheden die later ook getoetst gaan worden bij het assessment. Ik zie dat niet voldoende terugkomen en eigenlijk ontbreekt het bij sommige vaardigheden geheel, zoals bezwaren weerleggen en afsluittechnieken.
- Wat opvalt is dat in de docentenhandleiding enkel per bijeenkomst de werkwijze wordt benoemd, echter niet de leerdoelen per bijeenkomst.
- Daarnaast is ook niet duidelijk op de learning portal wat exact de leerdoelen per blok en bijeenkomst zijn. De docent en student kunnen het wel logischerwijs halen uit de opdrachten, video's en theorie. Ook kun je het tussen de regels lezen in de teksten op de portal. Echter heel concreet en specifiek de leerdoelen benoemen per blok zoals die ook weer terugkomen in het assessment en waar de student wel op beoordeeld gaat worden ontbreekt.
- Nergens worden de leerdoelen heel concreet uitgewerkt behalve in de toetsmatrijs ([Zie bijlage Toetsmatrijs op de pagina op de website](#)). Je kan de leerdoelen destilleren uit de assessment criteria echter dat kan voor verwarring zorgen aangezien iedere docent en student dat net wat anders kan uitleggen of de nadruk op kan leggen. Mede afhankelijk van een ieder zijn ervaring en perceptie wat het meest belangrijk is.

Conclusie: Verbeteren van het constructive alignment

De constructive alignment van het assessment kan zeker verbeterd worden.

- De leeractiviteiten sluiten goed aan bij de te bereiken algemene leerdoel, echter zijn op sommige onderdelen niet compleet.
- Daarnaast ontbreekt het in de docentenhandleiding bij iedere beschrijving aan leerdoelen en is alleen werkwijze genoemd.
- Ten derde vinden studenten en docenten pas in het assessment en het beoordelingsformulier onder de criteria in de aanvullende omschrijving, slechts delen van de leerdoelen terug. Indien deze leerdoelen niet concreter omschreven worden voorafgaand aan de te geven trainingen aan het begin van de module, dan is het gevaar aanwezig dat iedere docent /trainer op verschillend niveau de vaardigheden gaat trainen en de studenten verschillend training krijgen per docent.
- Verder zal de ene student aan het begin van de module het salesassessment beoordelingsformulier al zien en inzicht krijgen in de beoordelingscriteria, terwijl andere studenten dit pas zien aan het eind van de module, net voor het assessment. Dit zorgt voor een andere voorbereiding en andere manier van het kunnen behalen van het gewenste niveau. Dat zorgt voor ongelijkheid.

- Ook de toetsvragen is onduidelijk welk gedrag precies op welk niveau beoordeeld moet worden voor de puntentekening die erbij kan horen. Zo gaat iedere assessor dit ook weer subjectief invullen.

2.2 VALIDITEIT

Om te analyseren of het assessment valide is kijk ik naar begripsvaliditeit en inhoudsvaliditeit (Bijkerk, 2015). Bij validiteit draait het om de grote vraag: meten we wat we wilden meten.

Definitie begripsvaliditeit : *De mate waarin de resultaten van de toets beschouwd worden als een maat voor het beoogde theoretische begrip of de bedoelde vaardigheid. In welke mate is met het assessment het juiste beheersingsniveau vastgesteld?*

Definitie inhoudsvaliditeit: In welke mate kun je vaststellen met de gemaakte toets/opdracht of een student alle doelen daadwerkelijk bereikt heeft of niet? Zijn de verschillende onderwerpen die behandeld zijn in de lessen in een goede verhouding terugkomen in de toets

	Inhoudsvaliditeit Heeft de student alle doelen werkelijk bereikt met de toets?	Begripsvaliditeit In welke mate is met de toets het juiste beheersingsniveau vastgesteld?
Leerdoelen niet concreet beschreven per fase van het verkoopgesprek	Onzeker of doelen alle doelen bereikt zijn. Subjectieve invulling per assessor van de te halen doelen	Niveau per leerdoel onduidelijk omdat er onduidelijke doelen zijn en geen competentieniveau's beschreven zijn in gedrag bij verschillende niveau (punten) die behaald kunnen worden
Wisselende toetsingscriteria tijdens de trainingen versus assessmentcriteria	Tijdens de trainingen werken we met observatiesheets die deels uitgebreider zijn van de beoordelingscriteria in het salesassessment. Zorgt voor onduidelijkheid welke doelen nu bereikt moeten zijn. Hij moet immers volgens constructive alignment in drie trainingen voldoen aan 8 vragen/ criteria van het beoordelingsformulier van het uiteindelijke assessment.	Door verschillende criteria en geen competenties is het onduidelijk welk gedrag en niveau er bereikt moet worden
Uitslag analyse	Er kan onvoldoende vastgesteld worden of alle doelen bereikt worden bij alle beoordelingscriteria, behalve bij vraag 1 de opening	Beheersniveau kan onvoldoende vastgesteld worden bij alle beoordelingscriteria

2.3 BETROUWBAARHEID

- In hoeverre leidt de toets tot eenduidige resultaten? Anders gezegd: hoe minimaliseer je de invloed van toeval op de toets score?
- Leidt het assessment bij herhaling tot een zelfde resultaat?
- In hoeverre zijn de resultaten objectief vastgesteld?

Als ik lees in het boek "toetsen in het Hoger Onderwijs van Berkel en Bax dan heeft betrouwbaarheid betrekking op: Betrouwbaarheid heeft betrekking op de accuraatheid of herhaalbaarheid van de toetsuitslagen en op de factoren die bias kunnen introduceren, zoals beoordelaars of de beperkte generaliseerbaarheid over de verschillende beroepstaken (Berkel, Bax, Brinke, 2017). Bij assessments let ik specifiek voor de beoordeling van betrouwbaarheid op factoren die een rol spelen bij een mondelinge toetsituatie en assessment (zie p. 180 etc van van Berkel, Bax, Joosten-ten Brinke, 2017).

Objectiviteit van het oordeel

Het grote knelpunt ligt in de persoon van de beoordelaar. De literatuur is hier eensluitend over. Docenten hebben te maken met allerlei beoordelaarseffecten (p. 178 – 189 en H. 15 van Berkel, Bax, Joosten-ten Brinke). Het assessment moet waarde vrij zijn. Het blijkt dat docenten bij assessments op meer punten letten dan uitsluitend op het niveau, bijvoorbeeld op de wijze waarop studenten zich presenteren, waarop ze hun kennis onder woorden brengen, het geslacht, het uiterlijk. Daarnaast is vaak de transparantie, bruikbaarheid en beroepsmogelijkheid factoren die een rol spelen bij het bepalen van de betrouwbaarheid. Hieronder heb ik het geheel inzichtelijk gemaakt in een tabel betrouwbaarheid ([zie bijlage tabel betrouwbaarheid](#)). Aanvullend zijn er nog meer factoren voor een betrouwbare toets: specifiek, Selectief, van voldoende omvang en objectief. (Bijkerk, 2015). Ook die heb ik samengevat in de tabel betrouwbaarheid ([zie de bijlage op pagina BKE onder de knop 'tabel betrouwbaarheid'](#))

Objectief

- De interpretatie van de vaardigheden voor het assessment van Training Professionals sales is deels afhankelijk van de beoordelaar. Hierdoor ontstaat er ruimte voor subjectiviteit.
- De vaardigheden die beoordeeld moeten worden zijn slechts gedeeltelijk omschreven in het beoordelingsformulier. Ook is onduidelijk bij welke vaardigheid welke hoeveelheid punten gegeven moet worden. De leerdoelen komen niet terug in het beoordelingsformulier zoals omschreven in de toetsmatrijs.
- Daarnaast zal de herkenning en waardering van de vaardigheden ook nog subjectief zijn per assessor. Sommige hebben jaren in de sales gewerkt en anderen geen sales ervaring.
- Daarnaast werken sommige beoordelaars met een acteur en andere niet. Dat geeft meer tijd voor de beoordeling dan in het gavl dat je het alleen moet doen.
- De vragen voor het assessment hebben een gestandaardiseerd beoordelingsmodel echter er is teveel ruimte om het subjectief te interpreteren.
- Om de subjectiviteit te ondervangen, zoals hierboven beschreven, zou ik willen verbeteren om met de vakgroep (in dit geval alle docenten /trainers die de training geven) een kalibratiesessie in te plannen waarin iedereen drie situaties inbrengt waarop verschillende beoordeling mogelijk is. Deze casussen worden dan plenair wordt besproken. Tijdens deze kalibratiebijeenkomst worden dan alle criteria afgelopen en uitgebreid besproken: wanneer vinden we iets onvoldoende en wanneer goed? Hoeveel punten kennen we dan toe? Welk concreet gedrag willen we dan zien? Hierna kan er nog steeds enig vorm van subjectiviteit plaatsvinden, het blijft immers mensenwerk.
- Om de betrouwbaarheid van het assessment te verhogen is mijn voorstel om in ieder geval een vaste acteur toe te voegen aan het assessment zodat de beoordelaar meer tijd heeft om goed te kijken naar de vragen en criteria voor concreet gedrag passen de bij een niveau van vaardigheden. Zorgen voor een pool aan acteurs. Deze acteurs een train-de-acteur opleiding geven. Betaling voor de acteurs regelen zodat er professionele acteurs geregeld kunnen worden.

2.4 TRANSPARANTIE

Wat gaat goed

De transparantie van de toets (i.c. het assessment) is de mate waarin er heldere en eenduidige informatie aan de student wordt verschaft, zodat hij/zij de toets goed kan voorbereiden en maken (Bijkerk, 2015). Het assessment wordt net voor de derde training, beschikbaar gesteld voor studenten op de Learning Portal. De studenten worden hierover geïnformeerd via een mail. Daarnaast worden ook de twee casussen waaruit ze mogen kiezen voor het assessment beschikbaar gesteld. Op de portal worden alle lessen met voorbereidende opdrachten in één keer bij aanvang ter beschikking gesteld voor alle studenten. In theorie kan de student dus alles al in één keer doornemen en zo een voorsprong nemen op de rest. Door de docent kan gevolgd worden welke student zijn huiswerk gemaakt heeft vooraf en wie niet.

Wat kan beter

Afhankelijk van de desbetreffende salestrainer/docent is het assessmentbeoordelingsformulier al eerder getoond tijdens de trainingen en heeft deze docent niet gewacht op het verschijnen van het beoordelingsformulier op de portal, het formele moment. Deze docenten hebben al eerder en specifiek getraind met de beoordelingscriteria waarbij de studenten van deze docent dus al beter zijn voorbereid. Hier is geen duidelijke regel over afgesproken. Sommige docenten zijn dus transparanter dan andere docenten. Uiteindelijk heeft wel elke student exact onder ogen waarop deze beoordeeld gaat worden. De interpretatie van de criteria blijft echter nog deels subjectief. Er blijft ook een vooroordeel over welke student wel of niet actief al meedeed vooraf en of dat wel/niet een rol speelt. In de 'tabel transparantie' ([zie de website pagina toetsanalyse – BKE onder bijlage Toetstabel transparantie](#)) heb ik overzichtelijk gemaakt aan welke eisen wel of niet voldaan zijn en met een toelichting.

Conclusie:

Uit het toets model 'Transparantie' kan geconcludeerd worden, dat het assessment slechts deels voldoet aan de voorwaarde van transparantie. Zo is er geen handleiding voor studenten, is de docentenhandleiding niet compleet en wordt er niet voldoende toegelicht welke gedragskenmerken (competenties) , beoordeeld worden naar aantal punten. Ook ontbreken de leerdoelen ook in de docentenhandleiding en worden niet duidelijk via de portal aan de studenten doorgegeven.

Doordat er niet concreet op leerdoelen getraind wordt per training, ontstaat er een subjectieve invulling van de lessen, die waarschijnlijk wel samenkomt in het assessment, maar echter te veel is afhankelijk van de invulling van de trainingen van de desbetreffende docenten. Deze docenten hebben ook nog eens een andere achtergrond, komen niet allen uit de sales, en zullen wisselend deskundig kunnen assessen op gedragscriteria niveau. En dat maakt nu juist hét verschil in de beoordeling!

2.5 BRUIKBAARHEID

De bruikbaarheid van een toets, in casu het assessment, gaat over de praktische uitvoerbaarheid van de toets, met betrekking tot: de locatie, de mensen, de tijd (Bijkerk, 2015). Hieronder zal ik achtereenvolgens deze factoren één voor één analyseren en toelichten.

Bruikbaarheid

Locatie: Het assessment wordt fysiek afgenomen op de HR door de beoordeler, de trainer in kwestie, én mogelijk via een acteur die de rol van klant op zich neemt in het assessment. Dit is echter facultatief. Er wordt een zaal gereserveerd en minimaal 2 en maximaal 3 mensen zijn aanwezig. Het is een veilige omgeving op school waar rust is en aandacht voor het assessment.

Tijd: Het assessment wordt afgenomen in circa 20 minuten. Vervolgens wordt het cijfer gegeven en toegelicht in 10 minuten. De totale duur is dan 30 minuten. De meeste docenten, zijn beoordelaar, 'spelen' ook de klant. Afhankelijk van de kennis en kunde van de beoordelaar, is het mogelijk om dit in korte tijd te beoordelen (10 minuten) na het rollenspel. De meeste docenten geven aan dat dit in (te)korte tijd moet gebeuren en erg intensief is. De student is goed op de hoogte van de duur van het assessment en hoort direct zijn cijfer of een paar dagen later afhankelijk van de docent.

Mensen: Bij de meeste docenten is dan ook behoefte aan een acteur, echter deze zijn niet zomaar te vinden, en krijgen slechts een fles wijn voor tegenprestatie. Terwijl deze acteurs zeker wel een dag of langer aanwezig zullen zijn. Sommige collega's geven aan dat zij de rol van acteur zouden willen innemen, echter om zoiets voor iedereen te organiseren blijkt een hele klus te zijn. Er is geen tweede assessor aanwezig zoals wel gebeurd met andere assessments.

Conclusie: De bruikbaarheid van het assessment voldoet niet voldoende. De tijd is tekort om goed te beoordelen. Daarnaast is er behoefte aan een acteur die niet aanwezig is in de meeste gevallen. Ook is het de vraag of de docent/trainer in staat is op hetzelfde moment een goede beoordelaar te zijn én ook nog een goede assessor, dat vergt steeds navigeren tussen twee rollen. Nadat de beoordeling in concept klaar is vindt er geen kalibratie plaats tussen de docenten. De cijfers worden dus zonder onderlinge controle (geen opnames) of vergelijking onderling, geheel subjectief bepaald door één assessor. Op de website – pagina toetsanalyse – BKE vindt u de toetstabel 'bruikbaarheid' waarin ik een overzicht heb gemaakt van de eisen en in hoeverre hieraan is voldaan inclusief toelichting.

2.6 CONCLUSIE ANALYSE VAN DE TOETS

Na analyse van de toets – het assessment- kan ik alleen maar concluderen dat er nog veel zaken ter verbetering zijn.

- Ten eerste zijn de leerdoelen niet duidelijk omschreven in de handleiding en worden deze ook niet duidelijk, specifiek, meetbaar en concreet per training benoemd en doorvertaald aan de studenten. Ze zijn enkel terug te vinden in de toetsmatrijs. De leerdoelen horen uitgangspunt te zijn van de criteria waarop beoordeeld wordt, dat is nu niet het geval.
- Tevens is een leerdoel niet omschreven in de toetsmatrijs waar wél op beoordeeld wordt. Dat is toetsvraag 8 'algemeen': De student ziet er representatief uit, heeft een actieve houding, maakt goed contact en heeft regie in handen. Dit zal toegevoegd moeten worden aan de toetsmatrijs.
- De leeractiviteiten spelen wel heel goed in op het ontwikkelen van de leerdoelen en toetsingscriteria echter de doorvertaling naar de leerdoelen en de toetsingscriteria kan veel beter. Direct vanaf aanvang moet bepaald worden dat de trainer/docent/assessor in les 1 al de assessment criteria moet delen en moet splitsen per training en vertalen naar leerdoelen. In dat geval wordt de toets in één lijn met doelen en leeractiviteiten = constructieve alignment.
- Het afnemen van het assessment gebeurt onder te grote tijdsdruk en zou langer mogen duren. De eerste reden hiervoor is dat de docent /beoordelaar meer tijd nodig heeft om alle criteria te verwerken tot een cijfer. Ten tweede is het niet conform de beroepspraktijk dat een uitgebreide dienst van een cateraar als Hutten of een eventorganisator van de efteling in 15 minuten in een verkoopgesprek tot een deal van mogelijk (tien) duizenden euro's moet kunnen komen. De student moet te veel een trucendoos oentrekken om in korte tijd alles te laten zien wat in het assessment gevraagd wordt. Dit zorgt voor onnodige spanning en is binnen de gegeven tijd niet realistisch dat de student dit allemaal kan laten zien.
- Bij vele docenten /beoordelaars is behoefte aan een acteur. Deze is echter niet voorhanden en afhankelijk van het netwerk van de docent. Daarnaast wordt deze niet betaald, dus de spoeling wordt steeds dunner. Gezien de Global marketing sales opleiding en de visie dat de student opgeleid wordt tot een onder andere salesprofessional strookt deze niet met de onderwijsvisie. Ook zal de acteur opgeleid moeten worden en op het juiste moment moeten leren een bezwaar te uiten en ook niet teveel of juist te weinig weggeven.
- Er is geen kalibratiesessie waarin de docenten met elkaar daadwerkelijk assessments bespreken waarin moeilijke momenten zijn en weer wordt niet vergeleken welke criteria zij meenemen in welke mate om tot een punten aantal te komen. Wel wordt achteraf een bijeenkomst gedaan met de vraag hoe het is gegaan en wat de verbeteringen zijn. Het zijn algemene vragen en niet per student. Hierbij staan dan niet de concrete beoordelingsformulieren op de agenda met de studenten in casu aangezien dan de beoordelingen al geweest zijn en de studenten hun cijfer al gehoord hebben. Bij ander kennismaken zijn deze kalibratiesessies heel gebruikelijk.
- De beroepspraktijk is niet geheel verankerd in de module aangezien de acteur/docent niet in alle gevallen afkomstig is in de sales en dus ook echte de rol speelt die hij goed of slecht kan invullen.

Hoofdstuk 3 Onderbouwd verbetervoorstel

3.1 Evaluatie

Vanuit hoofdstuk 2 zijn er een aantal Sterke en zwakke punten naar voren gekomen die ik heb samengevat in onderstaande tabel.

Kwaliteitscriteria	Sterk	Zwak
Constructive alignment	De oefen casus geeft een goed beeld van het assessment De inhoud van de portal sluit goed aan bij uiteindelijk het bereiken van een goede commerciële vaardigheden in een verkoopgesprek	De leerdoelen zijn per fase In het commerciële gesprek niet concreet genoeg omschreven. Het niveau van de toetscriteria is niet benoemd De toetsing staat deels in lijn met de onderwijsvisie van het Opleidingsprofiel CE-GMS (2020)

		Er ontbreekt een leerdoel in de toetsmatrijs waar wel op afgetoetst wordt – toetsvraag 8. Deze zal toegevoegd moeten worden in de matrijs en in het trainingsprogramma.
Validiteit	De les inhoud is afgestemd op de leeractiviteiten en het huiswerk De leeruitkomsten worden gezien als relevant voor de beroepspraktijk. De verwachtingen die geschetst worden na een lesweek zijn realistisch en hebben aansluiting met de huiswerkopdrachten	De toets representeert de inhoud van de onderwijseenheid niet volledig en ook niet met de juiste afspiegeling. Er wordt niet concreet afgetoetst op de leerdoelen in de toetsmatrijs.
Betrouwbaarheid	De assessment criteria zijn voor alle studenten gelijk ter beschikking de portal. De oefencasus, huiswerkopdrachten en theorie en colleges worden beschikbaar gesteld voor aanvang van het vak op de portal. Er wordt tijdens de trainingen steeds gebruik gemaakt van een oefencasus die een afspiegeling is van het daadwerkelijk assessment.	Er vindt geen kalibratie plaats met de vakgroep Objectiviteit is lastig vast te stellen en afhankelijk van veel variabele factoren Manier van feedback geven verschilt per docent Wisselend gebruik van acteurs Acteurs of docent- acteur wisselend bekwaam om te acteren.
Transparantie	Assesment beoordelingscriteria wordt vooraf ter beschikking gesteld. Studenten kunnen zich daarop voorbereiden in de traing en zelf oefenen.	Concrete leerdoelen ontbreken per fase In het verkoopgesprek Protocol toetsafname ontbreekt Er wordt niet concreet afgetoets over de leerdoelen in de toetsmatrijs, waar ook niet over gecommuniceerd is naar studenten. Er ontbreekt een leerdoel in de toetsmatrijs waar wel op afgetoetst wordt – toetsvraag 8.
Bruikbaarheid	Tijd is te kort voor het laten zie van alle criteria van beoordeling. Assessor is zowel docent als acteur in het gesprek. Geen assessmentprotocol voor de student.geen kalibratie, geen tweede assessor en feedback wordt wisselend en verschillend gegeven per docent. Ook wordt het niet opgenomen.	Met betrekking tot locatie, wordt aangenomen dat elke student een veilige omgeving heeft om de toets af te nemen. Er wordt mondeling gecommuniceerd over de wijze van assessment. Er zijn geen duidelijke schriftelijke regels waar iedere assessor zich aan dient te houden komen en die van tevoren worden doorgezonden op tijd naar de studenten.

3.2 Verbetervoorstel

Het verbetervoorstel betreft twee verbeterpunten betreffende de wijze van beoordeling en toekennen scores en daarnaast het ontbreken van een protocol. Hiertoe heb ik nieuw ontwikkeld:

A: Nieuw beoordelingsformulier : beoordelingsformulier salesassessment (1) ([zie verplichte bijlage](#)) en bijbehorend drie niveau van toetsen geformuleerd van ‘kan beter’, ‘voldoende’ en ‘goed’. Hierin beschrijf ik concreet gedrag wat bij de drie niveau’s past zodat er eenduidiger beoordeeld kan worden.

B: Nieuw assessmentprotocol ([zie verplichte bijlage](#)) Het proces wordt nu duidelijk beschreven met vernieuwingen zoals twee assessoren, opname assessment, ontvangst student en vooraf aangeven van de regels bij aanvang assessment etc.

Ik geef hieronder graag toelichting op het nieuwe beoordelingsformulier (1) en het bijbehorende overzicht van drie niveau’s gedragscriteria als verbeterpunt A en het protocol met procesvernieuwingen als verbeterpunt B.

Toelichting op de nieuwe instrumenten:

Verbeterpunt A : nieuw beoordelingsformulier met bijbehorend overzicht van drie verschillende niveau’s (kan beter- voldoende – goed). Mijn voorstel is dat de toekomstige salesassessments gescoord worden door middel van een nieuw beoordelingsformulier die gekoppeld is aan verschillende niveau’s met specifiek omschreven gedrag. Ik heb aansluiting bij jaar 1 gezocht (Rino Both cursushouder) waar een soortgelijk sales template gebruikt wordt echter dan voor telefonische verkoop en afspraken maken.

3.3 Aanpassing van de beoordelingscriteria en 3.4 Toevoeging van competenties

De nieuwe elementen zijn:

- Leerdoelen vanuit de toetsmatrijs zijn toegevoegd als criteria waarop beoordeeld moet worden, in plaats van 'trefwoorden' zoals 'Contact/begroeting', 'De opening', de behoeftebepaling met slechts een korte zin met wat kenmerken waar deze fase in het gesprek aan moet voldoen. Door middel van een duidelijk leerdoel per fase van het verkoopsgesprek hebben studenten helder waar ze op getoetst worden en kan iedere training transparant aangegeven worden aan welk leerdoel gewerkt wordt.
- Drie niveau's van deskundigheid zijn gekoppeld aan de leerdoelen. Deze niveau's zijn beschreven en gekoppeld aan door mij nieuw concreet omschreven gedrag. Deels heb ik de gedragskenmerken uit het oude beoordelingsformulier gehaald zodat het een aanpassing is en het goede heb ik behouden. Zo kunnen assessoren herkenbaar gedrag beoordelen en dit gedrag is direct gekoppeld aan het te behalen punten en wegingspercentage, conform toetsmatrijs.
- Ik heb een aanbeveling gedaan om een nieuw leerdoel toe te voegen aan de toetsmatrijs betreffende toetsvraag 8: 'algemeen': De student ziet er representatief uit, heeft een actieve houding, is energiek, vriendelijk, maakt goed contact, heeft de regie van het gesprek in handen en maakt notities. In overleg met de cursushouder gaan we een nieuw passend leerdoel (of twee leerdoelen) formuleren en toevoegen in het volgend schooljaar. Hier is inmiddels commitment over met Paul de Jong.

Hieronder het voorbeeld van het nieuw ontwikkelde beoordelingsformulier Professional sales, jaar 2. ([zie ook bijlage verplicht bewijs 'nieuw beoordelingsformulier'](#))

Naam student		Studentnummer		Cursuscode GMSSAL22J2 Training Professional Sales Periode 3						
LEERDOELEN	Kan beter (0-60 punten)	Voldoende (60-80 punten)	Goed (80-100 punten)	Weging	Score	Doorslaggevende factor				
VERKOOP VAARDIGHEDEN										
LEERDOEL 1A: CONTACT/BEGROETING Kan in een verkoopsgesprek goed contact maken met een potentiële klant om zo de weg vrij te maken voor een verkennend verkoopsgesprek	Kijkt deels weg van de klant, geen ijsbreker en/of vergeet visitekaartje	Standaard eerste indruk: Kijkt klant aan en geeft visitekaartje (3 punten)	Onderscheidende eerste indruk: Heeft originele ijsbreker, kijkt klant aan, positieve benadering, geeft visitekaartje (4-5 punten)	10%						
LEERDOEL 1B: OPENING GESPREK Kan in een verkoopsgesprek goed contact maken met een potentiële klant om zo de weg vrij te maken voor een verkennend verkoopsgesprek	Heeft onvolliedige gespreksstructuur, doel niet helder, langdradig bij introductie Bedrijf, heeft een 'ik' boodschap. Onvolliedige tot geen elevator pitch. (1-2 punten)	Toont matige interesse in de klant. Gebruikt deels gespreksstructuur SADAT met Aanleiding, Doel, Tijd, Agenda en onvolliedige elevator pitch (3 punten)	Toont oprechte interesse in de klant en zijn/haar bedrijf. Introduceert zichzelf met elevator pitch in de u-vorm, gebruikt SADAT met aanleiding, doel, Tijd, Agenda en bedrijf. Benoemt belang voor beide partijen en is kort en bondig. (4-5 punten)							
LEERDOEL 2: BEHOEFTEBEPALING Kan in een verkoopsgesprek de kern van het probleem van de klant achterhalen en samenvatten	is overwegend zelf aan het woord, stelt weinig open vragen of negatieve vragen en gesloten vragen en/of schets geen (passend) probleem. (0-8 punten)	Luistert, stelt gesloten en open vragen & vraagt door, vat antwoorden samen (LSD). Achterhaalt de kern van het probleem en herkent koopmotieven. Schetst gedeeltelijk het probleem waar de prospect zich in herkent. Woordvoering is ongeveer gelijk verdeeld. (8-14 punten)	Achterhaalt de kern van het probleem, (vat de thema's samen), stelt voldoende open vragen (SPIN vragen), luistert goed, vat samen, vraagt door (LSD), herkent koopmotieven. Schets een probleem waar de prospect zich in herkent. Prospect is overwegend (>80%) aan het woord. (14-20 punten)	20%						
LEERDOEL 3 PRESENTATIE/ARGUMENTATIE Kan een zakelijke presentatie houden van de producten/diensten die hij/zij aanbiedt. LEERDOEL 4 BEHEERST DE BKVB STRUCTUUR Lost de 'pijn'punten van de klant op, toont de oplossing op het juiste moment mbv de BKVB structuur*	LEERDOEL 3: Heeft geen aanbieding die een oplossing is voor een geconstateerd probleem maar is eigen idee aan het verkopen. (1-2 punten) EN LEERDOEL 4: Gebruikt geen BKVB structuur (1-2-punten)	LEERDOEL 3 Formuleert aanbieding voor de klant welke een oplossing is voor het verkende probleem. (3-4 punten) EN LEERDOEL 4 Vat behoefte samen, toont de relevante kenmerken van het aanbod. Geeft onvoldoende de voordelen voor de klant daarvan aan, en voert geen bewijs. (3-4 punten)	LEERDOEL 3: Enthousiaste, klantgerichte presentatie. Formuleert aanbieding voor de klant welke een oplossing is voor het verkende probleem. Maakt hierbij gebruik van de zakelijke koopmotieven. (4-5 punten) EN LEERDOEL 4 Vat behoefte samen, toont de relevante kenmerken van het aanbod, geeft de voordelen voor de klant daarvan aan, en voert een bewijs. (4-5 punten)							
LEERDOEL 5: Kan bezwaren/tegenwerpingen tijdens het verkoopsgesprek weerleggen	Heeft geen passend antwoord op tegenwerpingen (bezwartaanpak) en/of valt stil. (0-4 punten)	Heeft een passend antwoord op tegenwerpingen, geeft op een correcte manier de juiste antwoorden, maar past onvolliedig de techniek toe, veert niet geheel mee (4-14 punten)	Heeft een passend antwoord op tegenwerpingen, gebruikt de juiste techniek, geeft op een correcte manier de juiste antwoorden, onderbreekt de klant niet, veert mee, stemt onvoorwaardelijk in, stelt tegenvragen, isoleert het probleem en buigt gesprek op overtuigende wijze om. (14 - 20 punten)	10%						
LEERDOEL 6: Kan koopsignalen tijdens het verkoopsgesprek herkennen en hierover onderhandelen.	Gaat onvoldoende in op de koopmotieven of herkent ze niet voldoende (1-5 punten)	Toont onderhandelingsvaardigheden en gaat in op de koopmotieven. Beperkte doorvertaling. (6 - 7 punten)	Toont goede onderhandelingsvaardigheid (prijzen, condities) en legt uit waarom deze propositie de oplossing van het probleem is. (8-10 punten)	20%						
LEERDOEL 7 Kan afsluittechnieken hanteren met de bedoeling om tot een verkoop/deal te komen	Onduidelijkheid over de afspraak, geen bevestiging. (1-5 punten)	Komt (nog) niet tot een verkoop/deal. Stelt alternatieven voor en komt tot een vervolg(afpraak) waaruit commitment blijkt. Gebruikt een afsluittechniek. Sluit het gesprek correct af ondanks geen doel bereikt. (6-7 punten)	Gebruikt diverse afsluittechnieken. Komt tot een concrete (deel) verkoop/deal (datum & tijdstip), vraagt om contactgegevens voor bevestiging en bedankt de prospect met gebruik van haar/zijn naam. Gesprek correct afgesloten doel bereikt. (8-10 punten)	10%						
ALGEMEEN: NON-VERBALE EN COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN										
LEERDOEL ALGEMEEN: HOUDING, TAALGEBRUIK, REGIE Brengt de boodschap met voldoende kracht en vertrouwen.	Komt arrogant over en/of is langdradig, vertoont tegen bovendrag (aggressief). OF is niet zelfverzekerd en gebruikt veelvuldig twijfelwoorden (misschien, eventueel, etc.), vertoont onder gedrag.	Spreekt met zelfvertrouwen en is to the point. Gebruikt zelden een twijfelwoord.	Spreekt vol zelfvertrouwen en is to the point. Gebruikt (zo goed) als geen twijfelwoorden.							
TAALGEBRUIK aan professioneel te communiceren.	Toont Spreekt onduidelijk, te snel en/of eentonig. Gebruikt informeel taalgebruik.	Spreekt duidelijk, niet te snel, en met een glimlach.	Spreekt duidelijk, niet te snel, en met een glimlach. Breng intonatie aan in stem en gebruikt ABN en positieve taal.							
REGIE communicatief leiderschap gericht op het doel.	Toont Verliest de regie van gesprek en weet deze niet terug te pakken.	Heeft grotendeels de regie van het gesprek in handen, weet de leiding tijdig te herpakken.	Houdt de regie van het gesprek in handen en is flexibel door prospect ruimte te geven en daarna weer zelf de regie te nemen. Ziet er representatief uit, actieve houding, energiek, vriendelijk, beheerst zakelijke flirttechnieken							
Non-Verbale communicatie	Ziet er niet representatief uit, onvoldoende actieve houding,	Ziet er representatief uit, actieve houding, energiek, vriendelijk, maakt goed contact								
				CUFIER	0					

Verbeterpunt B: assessmentprotocol: Het assessment wordt ondersteund door een bijgaand nieuw protocol met vernieuwingen zoals twee assessoren, opname assessment, gastvrij ontvangen student en andere procesaanpassingen ten behoeve van een professionelere assessmentprocedure. (zie bijlage op de website BKE toetsanalyse onder assessmentprotocol). Nieuw is ook het verrassingselement in het assessment en de keuze van de student voor twee ontwikkeldoelen die meegenomen kunnen worden naar jaar drie.

Vernieuwd proces

Het assessment bestaat uit een praktijksimulatie van 20 minuten. Locatie is een lokaal op de Kralingse Zoom. Ieder rollenspel is als beroepspraktijk herkenbaar voor de student (accountmanager) en omvat een mogelijk verrassingselement. Hierbij valt te denken aan: dat de accountmanager tijdens het rollenspel wordt geconfronteerd met een onverwachtse slechte ervaring die zijn gesprekspartner heeft (of van heeft horen zeggen) bij het bedrijf dat hij/zij vertegenwoordigt.

Twee assessoren

Het assessment wordt door twee assessoren gescoord. Dit zijn twee docenten van de training professional sales. De eerste docent (die de training heeft gegeven) en de tweede docent scoren het assessment onafhankelijk van elkaar (schriftelijk). Docent 1 neemt het assessment af en docent 2 kijkt achteraf als 2^e assessor de opname. De student ontvangt eveneens de opname. De uitkomsten worden door de twee assessoren besproken en vastgelegd in het beoordelingsformulier met een score template. De uitkomsten worden centraal geregistreerd.

Het resultaat van het assessment is besproken met de student en wordt vertaald in een persoonlijk ontwikkelplan betreffende de sales vaardigheden in jaar 3. Indien er behoefte bestaat kan er een beroep op de docent worden gedaan om de ontwikkelpunten van de student om te zetten in actiepunten.

Train de assessor

Voor de assessoren wordt er vooraf een training 'Train de assessor' georganiseerd om de kennis op te frissen van het assessen en kan vrijwillig aan deelgenomen worden. Voor de nieuwe assessoren wordt voor aanvang van de assessments een verplichte training georganiseerd.

Score/rapportage

- Er is een elektronisch hulpmiddel ontwikkeld om te scoren. Dit heet het scorings template. Deze is derhalve uniform.
- Er wordt een score ingevuld door zowel de eerste als tweede assessor, onafhankelijk van elkaar.
- Er wordt een rapportage formulier ontwikkeld waarin wordt weergegeven waarop de accessoires afwijken van elkaar. Van tevoren wordt de maximale toegestane afwijking bepaald.
- Bij het 'scoring template competenties' hoort een 'overzicht met de niveaus van competenties' per denkkraft, sociale kracht, wilskracht en daadkracht.

Opname assessment

Het assessment wordt opgenomen door middel van een camera die geplaatst wordt in het lokaal waar het assessment plaatsvindt. De accessoires dienen zelf zorg te dragen dat opnameapparatuur op de locatie aanwezig is van het assessment. Na afloop van het assessment wordt de opname gestopt. De nabespreking valt buiten de opname. De student krijgt binnen 5 werkdagen de opname van zijn assessment ter beschikking. De tweede assessor ontvangt eveneens de opname en geeft zijn score uiterlijk binnen 10 dagen aan. De eerste en tweede assessor bespreken de score aan de hand van het template en bepalen het cijfer rekening houdend met de maximale toegestane afwijking tussen beide assessoren. Indien de afwijking overschreden wordt zal een derde assessor aangewezen worden.

Planning in de tijd

De assessoren moeten onderling afspreken op welk moment de scoring vergeleken wordt. Voor het grondig en zorgvuldig beoordelen van de assessment wordt geadviseerd niet meer dan 4 à 5 assessments achter elkaar te laten plaatsvinden of te bekijken achteraf via de opname. Daarnaast wordt geadviseerd het beoordelen in een aantal dagdelen in te plannen in plaats van hele dagen achtereen. Om voldoende tijd te hebben de gehele procedure te doorlopen is het de bedoeling de gesprekken in onderling overleg te plannen binnen een bepaalde tijdsperiode met een uiterlijk uitloop. Tijdens het bekijken achteraf of beoordelen van het assessment ter plaatse vullen bij de assessoren onafhankelijk van elkaar het score formulier in. Vervolgens worden beide formulieren vergeleken en wordt op basis van argumenten een nieuw gezamenlijk scoreformulier gemaakt. De laatste formulieren dienen uiterlijk op hem vooraf afgesproken datum te worden ingediend bij Osiris.

Persoonlijk Ontwikkel Plan

Uit de assessment scores kunnen vervolgd worden met een Persoonlijke OntwikkelPlan gesprek. Op deze wijze kan de student zich door ontwikkelen op commerciële vaardigheden in jaar 3 afhankelijk van het opleidingsaanbod wat aangeboden wordt.

HOOFDSTUK 4 FEEDBACK

Voor dit hoofdstuk heb ik feedback gevraagd aan drie collega's aan de hand van een feedbackformulier met de toetscriteria:

- Paul de Jong als cursushouder 'training professional sales' en collega salestrainer.

nieuw concept beoordelingsformulier prof sales



Jong, P.B.M. de (Paul)

Vandaag om 18:54

Aan: Blom, R.B. (Bertine)

U hebt dit bericht beantwoord op 24-06-22 18:58.

Antwoord weergeven

U hebt dit bericht doorgestuurd op 24-06-22 19:30.

Beste Bertine,

Zojuist je voorstel voor het nieuwe beoordelingsformulier voor de cursus Training Professional Sales (GMSSAL22J2) besproken.

Dit bevat zeker verbeteringen: de beoordelingscriteria zijn zo specifiek gemaakt zodat ik verwacht dat de beoordelingen van de assessoren nog meer op één lijn komen. Goed ook dat je geconstateerd hebt dat we voor een belangrijk onderdeel van het verkoopgesprek, nl de houding en gedrag v d verkoper, geen leerdoel in de toets matrix hebben opgenomen. Dit moeten we voor het volgend jaar zeker doen!

Ook fijn dat je een protocol voor het assessment hebt geformuleerd. Hierdoor zal de uitleg over het assessment aan de studenten door de assessoren ook eenduidiger zijn wat ten goed zal komen richting alle studenten.

Met vriendelijke groeten,
Paul de Jong

Van: Blom, R.B. (Bertine) <h.blom@hr.nl>

- Lars Daamen als hoofddocent van afdeling GMS
- Rino Both salestrainer en cursushouder jaar 1 – vak sales

Voor een overzicht van de feedback verwijs ik u naar de bijlage door te klikken op de hyperlink '[Feedback op het verbeterde beoordelingsformulier training professional sales](#)'.

Na de feedback heb ik verbeterpunten aangebracht zoals ook te lezen op de pagina [Feedback](#) (kopje aangebrachte verbeterpunten na feedback) zoals:

- Andere puntenscore
- Toevoeging leerdoel bij toetsvraag 8
- Aansluiting zoeken bij jaar 1
- Kleine aanpassingen omschrijven van concreet gedrag bij de niveau's

HOOFDSTUK 5 PERSOONLIJKE REFLECTIE

Keuzestress

Terugkijkend heb ik ontzettend veel geleerd van het analyseren van de toets op een hele gestructureerde wijze. Het heeft mij doen inzien dat voordat een toets tot stand komt er rekening gehouden moet worden met veel factoren die bepalend zijn voor het wel of niet verantwoord toetsen van de student. Door de analyse stap voor stap te doorlopen en steeds de literatuur en bronnen te raadplegen zag ik steeds meer factoren waar niet voldoende rekening mee gehouden was. Zo kwam ik tot heel veel verbeterpunten en zette mij voor het blok om op een gegeven moment te stoppen en een duidelijke keuze te maken. Mijn verbetervoorstel zou anders te veelomvattend zou worden. Ik was ook immers gebonden aan een maximum aantal pagina's en bijlagen. Voor mij een hele uitdaging mij daaraan te houden! Gedreven door het vak sales, mijn achtergrond in de sales als accountmanager en salesmanager zorgde voor analyseren waarbij ik in een flow terecht kwam en veel plezier ervoer in het hele BKE proces. Meer dan dat ik vooraf mogelijk had gehouden omdat het veel leeswerk en denkkraft vergt.

Het moeilijkste punt was de keuze maken voor welke verbeterpunten ik zou kiezen (keuzestress!:-). Na mijn gegronde analyse had ik diverse ideeën waar een professionaliseringslag gemaakt zou kunnen worden. Zo heb ik niet gekozen voor verbetering en omschrijven van leerdoelen in de handleiding, al was deze keuze wellicht voor de hand liggend geweest, nu deze grotendeels ontbreken. Echter nu de portal erg volledig is met voorbeelden, oefeningen, theorie en zelfassessment vragen per fase in het verkoopproces, geeft dat een goed fundament voor de ontwikkeling van de studenten in hun commerciële vaardigheden. De leerdoelen worden tijdens het gebruik van de portal duidelijk gemaakt in de voorbeelden en oefeningen waardoor de ontwikkeling goed begeleid wordt.

Gedrag is de schakel tot succes

Bij de keuze voor de twee verbeterpunten is mijn aandacht vooral uitgegaan naar het concreter beoordelen van gedrag. Gedrag is de schakel tot succes in communicatie, specifiek bij salesgesprekken. Het is lastig specifieke niveau's van gedrag te trainen in een sales-tafelgesprek, laat staan te beoordelen binnen een simulatie en ook nog in 15 minuten. Voor de afdeling GMS en specifiek het vak "training Professional sales" leek mij hierbij dan ook de grootste winst te behalen bij het ontwikkelen van een nieuwe scoringstemplate. De ontwikkeling ervan betekende voor mij een extra tijdsinvestering, aangezien het verder is gegaan dan een verbetering aanbrengen in het bestaande template. Mede omdat ik ook de bijbehorende competentie niveau's in kaart heb gebracht en omschreven.

Vervolgstappen na het traject BKE

Door zo volledig mogelijk te zijn is de winst dat de concrete leerdoelen hier makkelijk uit gedestilleerd kunnen worden. Dit is nodig om de constructive alignment te borgen. Mijn vervolgstap na dit traject is dan ook om deze leerdoelen te omschrijven passende bij de diverse niveau's, die we willen terugzien binnen dit vak en de landelijke leeropbrengsten. Hiervoor is het noodzakelijk dat ik verder in gesprek ga met de hoofddocent en cursushouder sales en is er wellicht een aanpassing in het curriculum nodig. Ook werken we samen met een extern bureau en gaat het wellicht extra kosten met zich meebrengen zaken aan te passen. Een belangrijk inzicht is dat alle verbeteringen samenhangen met vele factoren en andere opleidingsprogramma's. Om iedereen op één lijn te krijgen vergt inspanning, samenwerking, verdere analyse, implementatiekracht en realisatiekracht. Ook is het van belang hoe de studenten het gaan ervaren en hoe zij het doorpakken in de ontwikkeling naar jaar drie. Ik ben er dus nog niet ! Mijn verbeterpunten zijn een onderdeel van een groter verbeterplan. Het betekent doorlopend willen verbeteren/ Deze klus pak ik graag nog op buiten mijn BDB/BKE opdracht en zal mij verder doen groeien als docent.

Hieraan voorafgaand zal de keuze gemaakt moeten worden van wel of niet implementeren van mijn verbetervoorstel door het management van GMS en andere betrokkenen. Mijn grote wens is dat de implementatie ook daadwerkelijk gaat plaatsvinden in het komende schooljaar 2022-2023 zodat mijn voorbereidende werk voor mijn BDB/BKE ook doorvertaald wordt naar het verder professionaliseren van het vak professional sales en vanzelf alle studenten die de training gaan krijgen.

Op de planning staat een afspraak met de hoofddocent om het een vervolg te geven.

Tenslotte als afsluiting mijn wens voor de studenten in jaar 2: Samen op weg bij GMS naar een onderscheidend commercieel professional!

Gebruikte bronnen en literatuur

Bibliografie

Biggs, J.B., & Tang, C. (2011). Teaching for quality learning at university: What the student does (3rded.) New York:McGraw-Hill Education (UK)).

Bijkerk,L. (2015). Basiskwalificatie Examinering in hoger beroepsonderwijs. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Piramide van Miller – Bouwstenen van een OPO. (sd.). Opgeroepen op 7 februari, 202, van Thomas Moore: <http://bouwstenenopo.thomasmore.be/pyramide-van-miller.html>

Van Berkel, H., Bax,A., & Joosten – Ten Brinke, D. (2014). Toetsen in het hoger onderwijs (3ed.) Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Voor een overzicht zie ook de hyperlink naar bibliografie op de pagina toetsanalyse – BKE

Bijlagen

Voor overzicht van de verplichte bijlagen en de andere bijlagen verwijs ik u naar de [hyperlink van de pagina basis kwalificatie examinering – toetsanalyse](#). Deze pagina is speciaal door mij ontworpen voor de BKE op mijn website 'Happy Young Power': Focus op kracht en geluk van jongeren en hoort bij dit verslag toetsanalyse BKE.